

sofa & Poudrier

ソファ&プードリエ

この9月、新潟市小新に移転オープンしたソファ&プードリエは総合美容サロン。今までの倍の広さの店内でお客様との新しい関係が見えてきた。



ウエイティングスペースはまるでリビングルーム。店販棚も座った目線に合わせている。



sofa店長
佐藤充晃氏

大人世代が通えるサロン

店内のインテリア、小物や家具などはみんなが働く場所なので、スタッフ全員で相談して決めました。イメージコンセプトは「大人世代が通えるサロン」。前のお店はポップなイメージでしたが、お客様も自分たちも年代が上がってきているので、「大人世代」を意識してやっていった方がいいんじゃないかと、モダンで落ち着いたイメージ、少し高級感も出しました。

真っ白な空間だと緊張感があり過ぎですし、前の店はオレンジ系のカフェっぽいイメージ、あまりガラッと変わってしまうのもお客様にとって良くないので、暖かみのあるデザインを大切にしています。

以前は駐車場が狭く、駐めにくかったのですが、今回広々とスペース確保し、店内も前から倍くらいになっています。2階はエステとネイルの独立した店となり「なんか違うお店に来たい！」と喜んでいただいています。スタッ

フは1階は11人、2階は2人です。

お客様のボリュームゾーンは20代～30代、40代くらいですね。10代や学生さんは少ないです。やはり車持ってる方になってしまいます。男性も3割～4割くらいと多く、奥さんがご主人や、お子さんを、カップルで女性の方が彼氏をご紹介いただくパターンが多いです。

選びやすく、悩みに応えるため、メニューを細分化

お店が広くなるので、カラー、パーマ、ヘッドスパなどをお客様の要望や悩みに応えられるように、メニューを見直し、今までよりも細分化しました。いちばん力を入れているのは、カラーデザインとシャンプー台でのリラクゼーションヘッドスパです。

ダウンライトで落ち着いたシャンプースペース、シャンプー台もベッドタイプにしてよりリラックスしていただけるようになりました。ヘッドスパは前に比べ気持ちよさは全然違うと思います。

ヘッドスパは前の店から結構出てたんですけど、空間が変わりメニューの幅を広げたので、かなり高い確率でお客様に選んでもらえるようになりました。カットが終わってシャンプーに入る前、ヘッドスパのメニューボードをお見せして、「頭皮の悩みありますか?」「最近調子ど

うですか? ヘッドスパされませんか?」と聞き「今こういうメニューがあるんですけど良かったら…」と、選んでもらいます。それを全員のお客様に徹底してやっています。隣のお客様も聞いてらっしゃるので差別化しないよう全員のお客様にアプローチしています。今6割以上のお客様がヘッドスパされるようになりました。なのでガッツリやるコースからプチコースまでいろいろなコースを用意。お客様も「前回体験で良かったから今日もう少し時間を長くしてやってもらいたい」とか「ちょっと疲れているので、今日はしっかりめでお願いします」とか…いろいろなコースでバリエーションを増やしたので何かしら、気になってやっていかれます。

カラーは「プロにしかできないヘアカラー」がテーマです。セクションカラーやホイールカラーを普通にやれるように徹底的に取り組んでいます。空間が変わると不思議とお客様の気持ちも変わるみたいで「じゃあやってみようかな!」と言う方が増えました。自分たちの意識が変わったのでそれがお客様に伝わるんだと思います。

ヘア、フェイシャル、ネイルをトータルで

1階と2階で1日ゆっくり過ごしていただける総合美容サロンにしていきたいと思っています。



上段左/セット面はアンティークな額縁をイメージしながら、落ち着いたモダンさも意識したデザイン。上段右/アンダーな照明、ヘッドSPAに対応した椅子が並び、炭酸泉が導入されている。下段左/35台の駐車スペースを確保、1階がソファ、2階がブローリ。下段中央/ソティス化粧品が並びその奥がメイクブース。下段右/落ち着いた照明のエステルーム

ロケーション的にも郊外で駐車スペースもしっかりあって、ヘアと、フェイシャルと、ネイルと、総合的に全部できるのが売りです。もともとシェービングとかブライダルエステをやっていたのでベースはあったんですが、これをキッカケにもっと充実させていきたいですね。

ブライダルシーズンには結構利用されるお客様が多いです。またsofaでヘアをやって2階でエステをやって帰られる方も増えてきました。40代後半くらい、育児の手も離れ自分磨きの時間ができた主婦の方が多く、そういう方は「ネイルまでやっていこう」という方もいらっしゃいます。将来はもっともっと美容をトータルでプロデュースできるようになっていければいいかなと思っています。

会計は椅子に座ったまま、自然な感じで話ができるんです。

ここはレジカウンターがないんです。お会計はここで椅子に座ってします。ホテルのラウンジやレストランがイメージ。今回接客という面ではいちばん大きく変わった部分です。このサイドテーブルにトレイを置いて、あくまでもスタッフが動いて会計をするスタイルです。レジカウンターを置くと「お金を払う」だけになってしまっ、「お会計しなくちゃ!」という心理が働き、本当の意味でリラックスすることができないんです。会計

で順番を待ってるのってイヤじゃないですか、ちょっとかきこまったり…。それよりここでリラックスしながら会計していただきたいと思うんです。こっちの方がバッグを持って財布を出してという動作がないので、結構スムーズです。

また待ってる間、店販を眺めてもらったりもできますし「さっきお話ししたシャンプー、あちらなんですけど…試してみますか?」とできます。スゴク自然な感じで話ができるんです。「会計しなくてはいけなのに、そこで商品を説明しなくてはいけなし」となると全てがせわしなく、コミュニケーションがとれないんですね。店

販が目につきやすく、座って目の高さになるように棚を造ってもらったので、ディスプレイが見やすく、「じゃあ試してみようかなあ」と店販比率も増えてきてます。

前の店から「悩み解消」はテーマのひとつ。ここで悩みを解消し、楽しい時間を過ごしながらどんどんキレイになっていく…。そのためにはスタッフ全員がチームであり、ライバル。切磋琢磨してたくさんのお客様をキレイにして喜んでいただくこと、それがいちばんの理想です。少ない人数より大勢でやった方がやり甲斐もあります。



**Poudrier店長
小田礼美氏**

「こっちがやりたいです」とエステの道へ

8年ほど前、カットもエステも両方することになった時、どっちが好きかっていうとエステの方だったので、社長に「こっちがやりたいです」といいました。「じゃ、自分で考えてしっかりやってくれ」と任せられ、最初は簡単な仕切りだけ、ソファが入り、次にお部屋にしてもらい、そして今回ワンフロアまで来ました!(笑) 急に大きくなり、お客様はびっくり! 目が点です。今まではこん

なにたくさん商品を置いていなかったの、興味をもって観ていただけています。メイクブースではファンデを自由に使っていただけるようになっています。

私は理容師の免許があるのでシェービングもマッサージも両方やりませ。他にネイルリストがいますので、ブライダルのお客様にも大変好評です。一般のお客様の方は、どうしてもシェービングがメインで、エステだけのコースよりもシェービングが含まれたコースの方が人気がありますね。いちばん多いのは30代～50代、「主婦もやって、お仕事もされて」という方が多いですね。シェービングとエステの両立は難しいと言われていますが、チャレンジしていきたいと思っています。